

|                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| <b>Styrelsen</b>   | <b>2021-02-26</b>     |
| <b>Handling nr</b> | <b>8.2</b>            |
| <b>Handläggare</b> | <b>Anders Larsson</b> |
| <b>Daterad</b>     | <b>2021-02-10</b>     |
| <b>Reviderad</b>   |                       |

**Till  
Styrelsen för Västtrafik AB**

### **Trafikhändelserrapport 2020**

Västtrafik ska en gång per år rapportera en sammanställning av önskade händelser i trafiken till styrelsen. Rapporten för 2020 bifogas.

#### **FÖRSLAG TILL BESLUT**

Med anledning av ovanstående föreslås styrelsen besluta  
att notera den lämnade informationen till protokollet.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Fredrik Högbom

# Rapport

## Trygghet, Säkerhet och Trafikhändelser

---

Helår 2020

## Innehåll

|   |    |
|---|----|
| Trygghets- och säkerhetsarbetet .....                                   | 4  |
| Trygghetsarbetet .....  | 4  |
| Trygghetsvärdar .....   | 4  |
| Ordningvakter .....   | 4  |
| Trygghetsrapport .....  | 4  |
| Trygghetsvandringar och STK (samordning trygghet kollektivtrafik) ..... | 5  |
| Trygghetskameror .....  | 5  |
| 2021 och framåt.....  | 5  |
| Pandemi .....   | 6  |
| Beredskap .....   | 6  |
| Säkerhetsarbetet .....  | 6  |
| Krisberedskap.....  | 6  |
| Kontinuitetshantering .....   | 6  |
| Säkerhetsskydd.....   | 7  |
| Civilt försvar .....  | 7  |
| Informationssäkerhet .....  | 8  |
| IT-säkerhet .....   | 8  |
| IT-säkerhetsincidenter .....  | 9  |
| Dataskyddsombud .....   | 9  |
| Personuppgiftsincidenter .....  | 9  |
| Kamerabevakning.....  | 10 |
| Händelserapportering .....  | 10 |
| Incidentrapportering .....  | 11 |
| Sammanfattning .....  | 12 |
| Inrapporterade händelser under år 2019 och 2020 .....                   | 13 |
| Trygghetshändelser .....  | 14 |
| Våld och hot .....  | 14 |
| Hot/ofredande/ärekränkning/våld/misshandel personal .....               | 14 |
| Hot/ofredande/våld/misshandel resenär .....                             | 15 |
| Ordningsstörande .....  | 15 |
| Säkerhetshändelse .....   | 16 |
| Brand i fordon .....  | 16 |
| Påkörning oskyddad trafikant.....                                       | 16 |
| Annan fordonsrelaterad olycka .....                                     | 17 |
| Skadade i kollektivtrafiken.....  | 18 |

Handläggare: Anders Larsson

#### Historiska utgåvor

| Utgåva                                 | Datum       | Period |
|--|-------------|--------|
| Trafikhändelserrapportering            | 10-06-06    | 2009   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 11-02-24    | 2010   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 12-02-23/24 | 2011   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 13-02-21/22 | 2012   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 14-02-28    | 2013   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 15-03-30    | 2014   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 16-02-28    | 2015   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 17-03-28    | 2016   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 18-03-01    | 2017   |
| Trafikhändelser, Uppföljning via FRIDA | 19-04-26    | 2018   |
| Trygghet, Säkerhet och trafikändelser  | 20-04-14    | 2019   |
| Trygghet, Säkerhet och trafikändelser  | 21-02-10    | 2020   |

# Trygghets- och säkerhetsarbetet

## Organisation och roller

Under 2020 har Västtrafiks trygghets och säkerhetsarbete intensifieras beroende på en ledande roll i hantering av Covid-19 pandemin med specifik fokus på stabsledning samt ägandeskap på särskild organisation covid-19. Avdelningen har även påbörjat att implementera viktiga och strategiska rutiner för civilt försvar, säkerhetsskydd samt ”regelefterlevnad”. En nyrekrytering har även skett på rollen som systemägare trygghetskameror samt vara ett administrativt stöd till gruppen.

## Trafikhändelser

Vid styrelsesammanträdet i juni 2010 lämnades den första samlade rapporten om alla oönskade händelser i trafiken som trafikföretagen har rapporterat till Västtrafik. Styrelsen beslutade att VD för Västtrafik ska rapportera en sammanställning av oönskade händelser en gång per år till styrelsen. Från 2019 kommer en mer övergripande presentation av trygghet och säkerhetsarbetet redovisas i rapporten.

# Trygghetsarbetet

## Trygghetsvärdar

Västtrafiks särskilda satsning på trygghetsvärdar blev under 2020 en del av den ordinarie verksamheten. Våra trygghetsvärdar arbetar med ledorden – synlighet – uppsökande och kommunikation och rör sig i kollektivtrafiken i grupper om tre per grupp. Via deras dagliga rapport så kan vi se antalet incidenter de hanterar och även hur de förebygger allvarliga kommande ordningsstörningar. De har även påkallat ambulans och polis vid större incidenter där det funnits fara för liv och det har krävts en akut åtgärd. Under framförallt sommarhalvåret blev även deras fokus på avstånd i kollektivtrafiken och klev över i en mer värdska rollsroll än trygghetsroll med tanke på Covid-19.

## Ordningsvakter

Västtrafiks ordningsvakter för kollektivtrafiken fortsätter att vara synliga i framförallt Göteborg med omnejd. Ordningsvakten får endast arbeta inom så kallat LOV §3 område vilket föranleds hos en ansökan hos polismyndigheten. En ordningsvaks huvuduppdrag är via polismans befogenheter arbeta med att förebygga ordningsstörningar antingen via att avvisa, avlägsna samt vid behov tillfälligt omhänderta en person, till skillnad mot t.ex. trygghetsvärdarna som bara arbetar förebyggande och har ej dessa lagstöd i att omhändertag och/eller avlägsna en person.

Under året har Västtrafik sökt samt fått beviljat ytterligare LOV §3 områden i kommunerna; Härryda, Kungälv och Ale.

## Trygghetsrapport

Sen april 2020 har trygghet och säkerhetsavdelningen månatligen skickat ut en rapport rörande upplevd trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken. Rapporten skickas ut till alla kommuner i regionen, den ger en helhetsbild över Västtrafiks trygghetsarbete, samt påvisar otrygghetsfaktorer som ej direkt berör Västtrafik men indirekt påverkar tryggheten för en resenär och personal i kollektivtrafiken. En sådan indirekt otrygghetskänsla kan tex vara skadegörelse runt kollektivtrafiken t ex trasig belysning.

## Trygghetsvandringar och STK (samordning trygghet kollektivtrafik)

Västtrafik deltar i stor omfattning i samverkans forum för trygghet. Det kan exempelvis vara trygghetsvandringar kring knutpunkter för kollektivtrafik tillsammans med kommuner i länet, stadsdelsförvaltningar, BID-organisationer<sup>1</sup> och andra samman kallande intressenter.

STK (Samordning Trygghetsskapande åtgärder i Kollektivtrafiken) är ett systematiskt arbetssätt som bygger på kunskapsbaserad brottsprevention. Det ska också bidra till att öka tryggheten för medborgarna som reser och befinner sig i kollektivtrafiken med utgångspunkt från resecentrum eller andra fasta punkter knutna till kollektivtrafiken.

STK modellen användes under 2020 i bland annat Ale Kommun, Kungälv kommun, Lerums Kommun, Herrljunga kommun, Vårgårda kommun och Alingsås kommun.

Målet i stort med STK är att kunna förebygga brott och otrygghet i och runt ett resecentrum eller annan knutpunkt för att öka det kollektiva resandet. Det systematiska arbetet innebär att man har fasta rutiner avseende deltagare (funktioner), dagordningar, formulär, checklistor, mötestider, mötesstruktur och dokumentation.

Västtrafik ingår även i flera medborgarlöften i regionen där respektive myndighet avtalar om olika insatser.

## Trygghetskameror

Västtrafik äger och förvaltar ett stort antal kameror i våra resecentrum och på vissa fordon som ägs av Västtrafik.

Under 2020 har Trygghet och säkerhetsavdelningen tillsammans med dataskyddsombud arbetat med att definiera och särskilja befintliga kameraobjekt på Västtrafik. Arbetet ledde till att tre kategorier definierats, trygghetskameror, trafiksäkerhetskameror och övriga kameror. Objektet trygghetskameror krävs och driftas delvis av avdelning trygghet och säkerhet. Trygghetskameror används som ett komplement till övriga trygghetsskapande åtgärder och är under utbyggnad. Trygghetskameran är ett effektivt verktyg att ta till som åtgärd i STK-arbete. Detta då kameran bland annat utgör ett påtryckningsmedel på övriga aktörer (som önskar ha bevakning på platsen) för att genomföra fysiska trygghetsåtgärder som de facto har mer påverkan på tryggheten än kameran. Eftersom kameror endast har en begränsad effekt på tryggheten är detta en metod som i högre grad tros bidra till det trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet.

En standard för trygghetskameror har tagits fram och syftet är att kamerabeståndet inom Västtrafik ska hålla en jämn och enhetlig standard som säkrar att lagrat bildmaterial kan användas som bevisföring vid polisens utredande av brott. Dessutom underlättar standarden för trafikföretagen inför nyetablering och utbyte av befintliga kameror.

## 2021 och framåt

Västtrafiks trygghets- och säkerhetsavdelning kommer under 2021 fortsatt samverka och samordna trygghetsinsatser i och runt kollektivtrafiken både internt och externt.

---

<sup>1</sup> BID = Business Improvement District

## Pandemi

När Västtrafik fick de första indikationerna på att pandemin skulle komma att påverka oss inventerades behovet av förstärkt beredskap. Tidigt låg fokus på uteblivna leveranser av reservdelar och fordon på grund av produktionsproblem i Kina och senare även Italien. När pandemin tog fart tillsattes en intern samverkansgrupp som samordnade frågor rörande covid-19 inom Västtrafik. Det var även denna grupp som blev stabgruppen när organisationen gick upp i stabsläge. Under hösten har arbetet fortsatt i en mindre särskild organisation som skött viss samordning och rapportering till regionen och Länsstyrelsen.

På det stora hela har Västtrafik hanterat konsekvenserna av pandemin på ett bra sätt. Det har varit hög arbetsbelastning och en utmanade situation där många delar av verksamheten har arbetat hårt inom sina respektive områden med olika viktiga frågeställningar parallellt. Ett stort fokus lades på affärsenheten och leveransenheten och arbetet med att lösa den operativa förmågan i leveransen av trafik där utmaningarna stundtals var stora på grund av sjukdom bland förare och depåpersonal.

Under sensommaren och hösten har arbetsbelastningen i frågorna kring pandemin minskat och upplevelsen är att vi nu har möjlighet att arbeta mer proaktivt och frågorna har skiftat fokus från akut till långsiktighet.

## Beredskap

Generell beredskap och förmåga att hantera kriser fanns sedan tidigare i ordinarie linjen. Dock ej av den här digniteten då merparten av krissituationer i vår verksamhet är händelsestyrda till sin natur, berör trafiken och har ett externt perspektiv. Coronapandemin hade detta men även ett omfattande internt och framförallt över tid utdraget perspektiv vilket vi inte har haft samma erfarenhet av att hantera, dock har 2020 varit ett lärorikt år.

Beredskapen inom de olika enheterna skiljde sig åt och det var initialt svårt att bedöma vilka delar av verksamheten som skulle bli påverkade och i vilken grad.

Tack vare att vi haft låga sjuktal internt har vi inte upplevt någon akut resursbrist inom Västtrafik, däremot har ett antal av våra trafikföretag haft periodvis svårt med personaltillgång vilket påverkat leveransen.

## Säkerhetsarbetet

### Krisberedskap

Krisberedskapsplanen för Västtrafik har under 2020 reviderats men har ej publicerats. På grund av fortsatt arbete med tillkommande anpassningar för civilt försvar, och en anpassad organisation för tjänsteperson i beredskap (TiB), har vi beslutat att avvakta införandet till Q3 2021.

### Kontinuitetshantering

Sedan tidigare finns implementering av systematisk kontinuitetshantering planerad för att införas under Q3 2020, vilket beräknas kunna genomföras enligt plan. Den pågående pandemin med covid-19 har dock medfört att vissa delar av verksamheten redan påbörjat sin kontinuitetshantering i förtid under vägledning av säkerhetsavdelningen.

Delar av verksamheten har hunnit med att genomföra flertalet workshops i syfte att identifiera kritiska beroenden och vidtagit åtgärder för att uppnå samt säkerställa redundans. Arbetet fortsätter som en grundförutsättning att uppnå målet med civilt försvar och skapa förmågan att fortsätta arbeta med en acceptabel leverans under störda förhållanden och avbrott i värdekedjor.

## **Säkerhetsskydd**

Plan för Säkerhetsskydd inom VGR är framtagen vilket innebär att Västtrafik är en del av Säkerhetsskyddsorganisationen som är fastställd av regiondirektören. Under 2020 har en säkerhetsskyddsanalys tagits fram för Västtrafiks verksamhet med utgångspunkt från den övergripande säkerhetsskyddsanalysen inom VGR.

Med utgångspunkt från den framtagna analysen har det tagits fram en säkerhetsskyddsplan för Västtrafiks verksamhet, där åtgärder beskrivna och tidsatta under 2021 som ska godkännas av Västtrafiks ledningsgrupp Q1 2021.

### **Syftet**

Syftet med denna säkerhetsskyddsanalys är att identifiera och analysera de tillgångar i Västtrafiks verksamhet som är av säkerhetskänslig karaktär och som är av betydelse för Sveriges säkerhet. Dessutom kan analysarbetet leda till upptäckt av säkerhetshot, eventuella risker och sårbarheter, samt vilka konsekvenser detta kan få vid eventuella angrepp eller negativ påverkan. Analysen ökar förutsättningarna för att kunna göra medvetna och prioriterade val av säkerhetsskyddsåtgärder.

### **Målet**

Målet med säkerhetsskyddsanalysen är att kartlägga och identifiera vilka tillgångar i Västtrafiks verksamhet som kräver säkerhetsskydd med hänsyn till Sveriges säkerhet. Genom en säkerhetsskyddsanalys skapas förutsättningar för ett strukturerat och systematiskt säkerhetsskyddsarbete, där konsekvensen och skyddsbehov av säkerhetskänslig verksamhet klarläggs.

### **Civilt försvar**

Civilt försvar och arbetet med detta tar sin utgångspunkt i samhällets krisberedskap och syftar till att inför och under höjd beredskap samt under krig uppnå målet för civilt försvar.

Enligt en överenskommelse mellan MSB<sup>2</sup> och SKR<sup>3</sup> om regionernas arbete med krisberedskap och civilt försvar, har regionerna under 2019/2020 påbörjat ett arbete med krigsorganisation och krigsplacering.

En arbetsgrupp bildades under 2019 som leds av ESB (Västra Götalandsregionens enhet för säkerhet och beredskap) där Västtrafik och ett flertal aktörer samt myndigheter ingår.

Grunden till arbetet med krigsorganisation och krigsplacering vilar på det säkerhetsskyddsarbete och den säkerhetsskyddsanalys som slutfördes under Q4 2020. Arbetet med uppgiften ovan fortsätter med hög intensitet under 2021.

---

<sup>2</sup> MSB = Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap

<sup>3</sup> SKR = Sveriges Kommuner och Regioner



## Syfte

Syftet med arbetet är att:

- fördjupa behovsbilden av trafik- och transportförmågor hos olika aktörer inför och under FOI typfall 4<sup>4</sup>
- identifiera ramar och förutsättningar för trafiken
- bidra till ett nyanserat underlag av behovsanpassad trafikverksamhet vid typfall 4.

### Mål för Civilt försvar

- värna civilbefolkningen
- säkerställa de viktigaste samhällsfunktionerna
- upprätthålla en nödvändig försörjning
- bidra till det militära försvarets förmåga vid väpnat angrepp eller krig i vår omvärld
- upprätthålla samhällets motståndskraft mot externa påtryckningar och bidra till att stärka försvarsviljan
- bidra till att stärka samhällets förmåga att förebygga och hantera svåra påfrestningar på samhället i fred, och
- med tillgängliga resurser bidra till förmågan att delta i internationella fredsfrämjande och humanitära insatser.

## Informationssäkerhet

Under 2020 antogs en uppdatering av Västtrafiks styrande dokument inom området för att bättre möta de krav som ställs och den ökande hotbilden. Dessa är anpassade till regionens nya riktlinjer samt att Västtrafik är med i det regiongemensamma arbetet med uppdatering. De analyser som genomförts visar att säkerheten är generellt god men att processerna för styrning och uppföljning är i behov av förstärkning. I samband med arbetet kring säkerhetsskydd behöver även kraven från NIS-direktivet<sup>5</sup>, krav på informationssäkerhet och incident-rapportering för leverantörer av samhällsviktiga tjänster, ses över och implementeras på de tjänster som omfattas av regleringen.

## IT-säkerhet

Västtrafiks arbete med IT-säkerhet fortgår. Fokus under 2020 har varit att motverka så kallade ”phishing-mail” som Västtrafik har varit drabbad av. Inga allvarliga incidenter har inträffat/noterats till följd av denna typ av attack, skyddsmekanismerna har fungerat. Mot slutet av 2020 drabbades regionen i stort av en större cyberattack. Västtrafik blev drabbad i begränsad omfattning och hade ett gott samarbete med regionen under hanteringen av attacken. Analys och långsiktiga åtgärder till följd av detta kommer ske under 2021.

---

<sup>4</sup> <https://www.foi.se/nyheter-och-press/nyheter/2018-02-01-nytt-typfall-om-grazon-till-totalforsvarsplaneringen.html>

<sup>5</sup> <https://www.msb.se/sv/amnesomraden/informationssakerhet-cybersakerhet-och-sakra-kommunikationer/nis-direktivet/>

## IT-säkerhetsincidenter

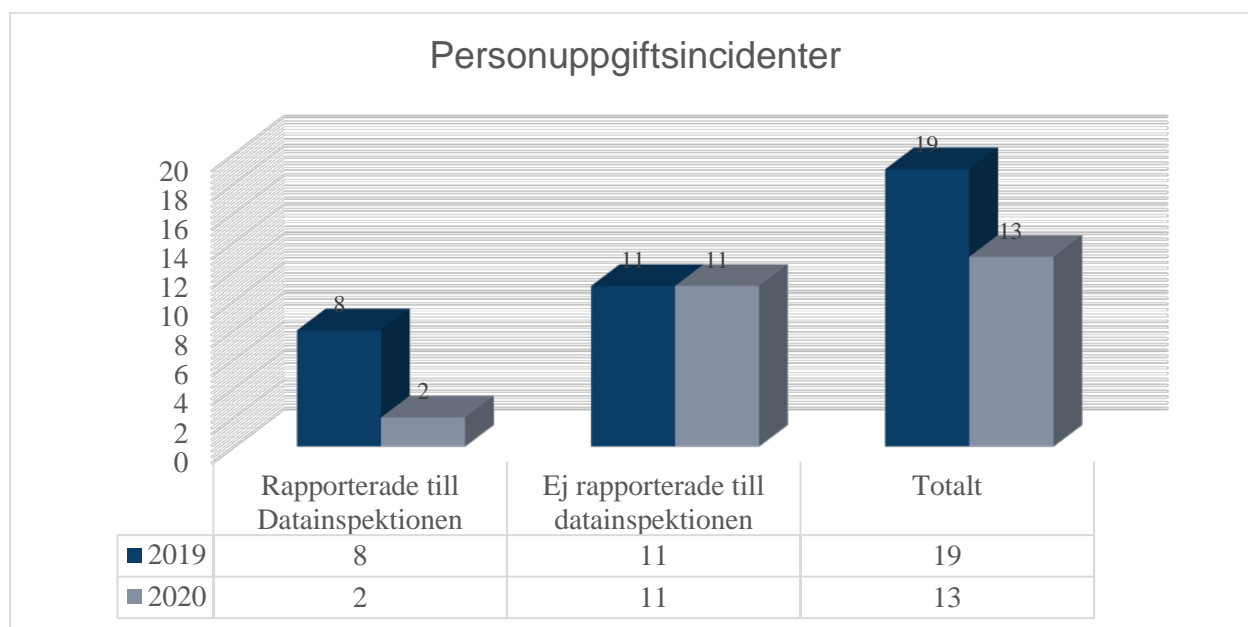
Under 2020 registrerades det 160 IT-säkerhetsincidenter i Västtrafiks ärendehanteringssystem. Merparten av dessa handlar om olika former av spam- och phishing-mail. Anledningen till att dessa har registrerats i stor utsträckning är att verksamheten har blivit uppmanad att rapportera samt att kunskapen om denna typ av attacker har ökat under året. Samtliga inrapporterade IT-säkerhetsincidenter har omhändertagits utan allvarlig påverkan på verksamheten.

## Dataskyddsombud

### Personuppgiftsincidenter

Antalet personuppgiftsincidenter fortsätter vara på en låg nivå och rapporteringsviljan upplevs som god inom organisationen. De incidenter som rapporterats till Datainspektionen (Integritetsskyddsmyndigheten, IMY, från 2021-01-01) har inträffat inom den anropsstyrda trafiken där tröskeln för krav på rapportering är lägre. I samtliga ärenden har Datainspektionen valt att lägga ner ärendena utan krav på vidare åtgärd. Den primära orsaken till incidenterna är ”Handhavandefel, fel i det enskilda fallet”, det har inte noterats att det finns rutinmässiga orsaker bakom incidenterna. En av de rapporterade händelserna hade orsak i ett systemfel som rättades till så snart det identifierats.

Det kan även noteras att antalet personer som begär registerutdrag fortsätter vara på en mycket låg nivå (4 st 2020), och att det är möjligt att hantera dessa med manuella rutiner tillsvidare.



## Kamerabevakning

I augusti 2020 antogs en förändring i kamerabevakningslagen som innebär att det i vissa fall inte krävs tillstånd för kamerabevakning i kollektivtrafiken. Denna förändring innebär ett större ansvar, för Västtrafik som huvudman, att kontrollera att lagstiftningen efterlevs. Även kravet på dokumentation och analys inför kamerabevakning har skärpts. Arbetet pågår lokalt och nationellt för att hitta en gemensam metod och bedömningskriterier för hur kamerabevakning ska hanteras.

En riktlinje för kamerabevakning som bedrivs inom Västtrafik har arbetats fram. Riktlinjen styr hur kamerabevakning inom Västtrafik ska bedrivas för att säkerställa att lagar och förordningar följs, är ändamålsenlig samt att individens integritet beaktas vid varje enskilt beslut. Riktlinjen är ett stödande dokument som ger råd och hjälp till aktörer och projekt, både internt och externt. Avsikten med riktlinjen är att tillse att Västtrafik bedriver en berättigad, kostnadseffektiv och enhetlig kamerabevakning, som är väl avvägd och särskiljer nyttan för Västtrafik verksamhet respektive extern aktörs nytta/behov/samhällsnytta. Riktlinjen knyter samman externa behov med interna för att säkra att kamerabevakningen står i proportion till det syfte som avses uppnås, exempelvis ökad trygghet och säkerhet, minskad ordningsstörning, brottsförebyggande eller för statistiskt underlag. Riktlinjen skapar förståelse för den faktiska nyttan som kamerabevakning kan bidra till samt hur man bör tänka/agera när kamerabevakning ska bedrivas varaktigt, regelbundet eller som upprepad personbevakning med kamera som inte manövreras från platsen.

## Händelserapportering

Västtrafik har sedan länge samlat statistik över ordningsstörande händelser som grund för analyser och åtgärder. Andra typer av oönskade händelser, som är trafiksäkerhetsrelaterade, har dock inte fångats upp systematiskt innan 2010.

Denna, liksom den tidigare statistiken speglar dock inte verkligheten fullständigt. Vissa förhållanden påverkar statistiken som t ex:

- Trafikföretagens rapporteringsbenägenhet och mörkertal.
- En viss företeelse/inträffad händelse i t ex Skövde anses i Göteborg inte som en avvikelse att rapportera.
- Automatisk rapportering via trafikföretagets egna system eller som en separat rapportering via Frida THR påverkar rapporteringsbenägenheten.
- Litet eller stort företag. De större företagen, med många och frekventa händelser, har ofta mer etablerade och stabila rutiner för personalens rapportering av oönskade händelser.

## Incidentrapportering

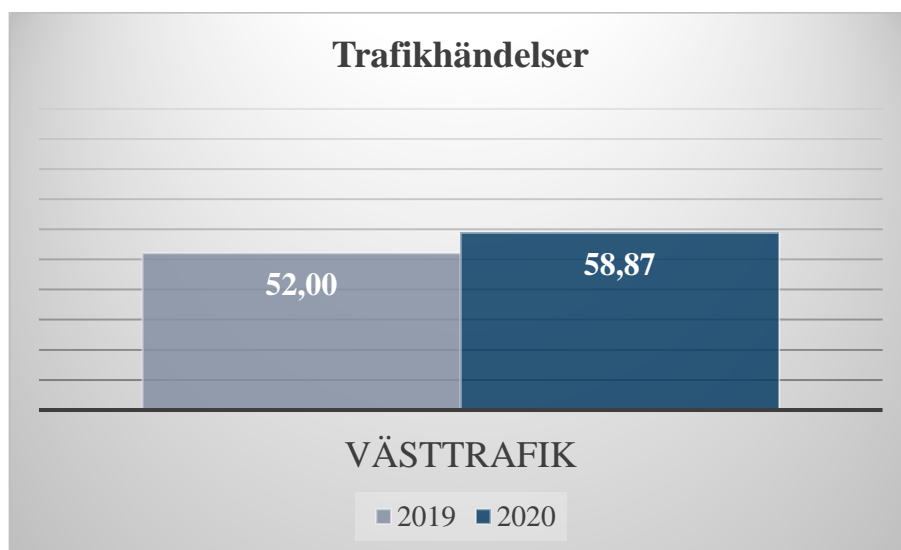
Tillsammans med Västtrafiks partnerföretag arbetar vi med arbetsmiljöfrågor samt företagskultur och förändringsledning. Syftet är att skapa förutsättningar för en positiv rapporteringskultur och därmed ett beslutsunderlag som bättre speglar verkligheten.

Arbetsmiljöverkets granskning av yrkeskategorier inom kollektivtrafiken är en tydlig indikator på att det finns faktorer som behöver åtgärdas inom detta område.

Under året har en arbetsgrupp under ledning av säkerhetsavdelningen satts samman och har tagit fram en gemensam lägesbild samt orsaksanalys kopplat till incidentrapportering. Utifrån denna lägesbild har mål definierats inom områdena: Företagskultur, Rapporteringsfrekvens samt antalet incidenter kopplat till våld mot personal.

Det har därefter tagits fram ett antal strategier för att nå uppsatta mål samt åtgärder kopplat till densamma. Arbetet med implementering av åtgärder fortsätter under 2021.

## Händelser totalt per miljon vagnkilometer 2020



Händelser per miljon vagn<sup>6</sup>/personkilometer<sup>7</sup> är en viktig del i att få fram korrekta nyckeltal så att trafikeringsminskning/ökning finns med i varje jämförelse. 2020 ligger vagn/personkilometer i stort sett på samma nivå som under 2019 med någon procents ökning.

<sup>6</sup> Beräknas som summan av inrapporterade körsträckor under året inklusive tomkörningskilometrar.

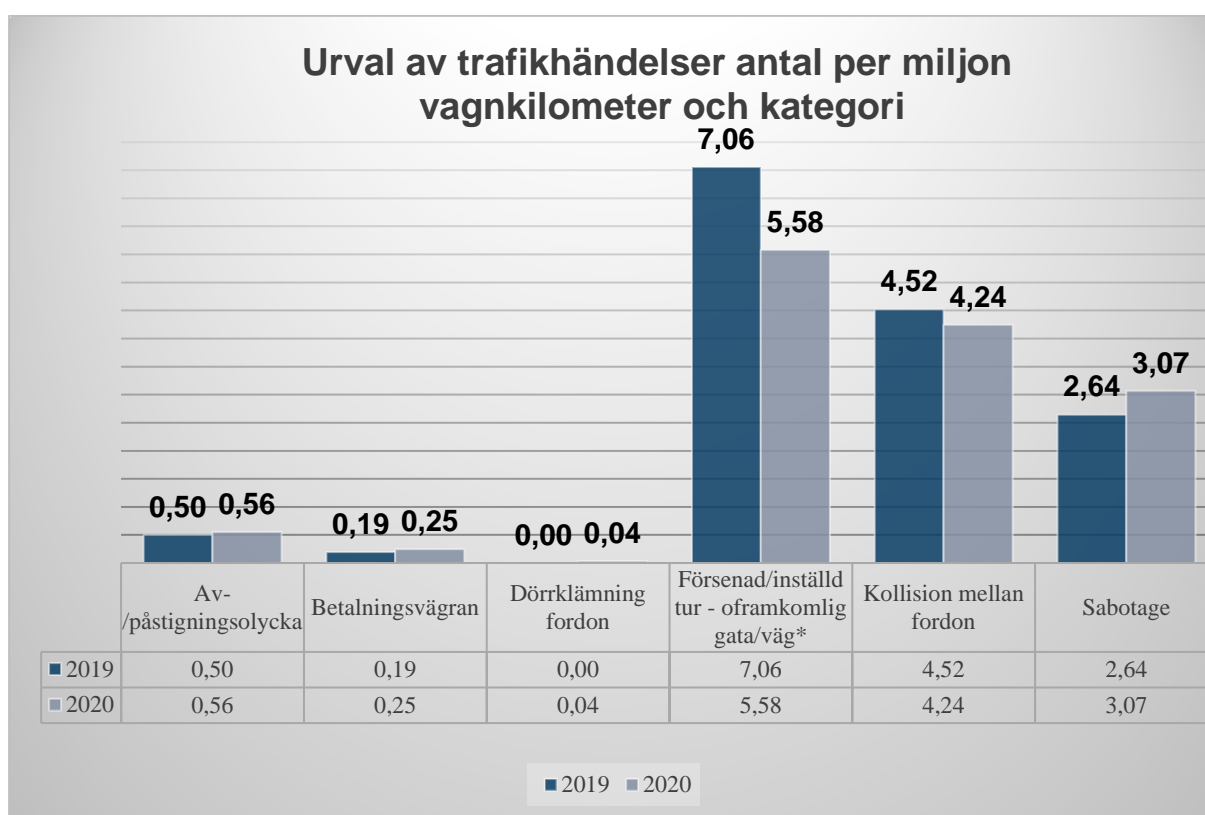
<sup>7</sup> Personkilometer är den sammanlagda reslängden.

Visar antalet personkilometer som:  $\sum (1 - \text{tomkörning}/100) * n * \text{medelbeläggning} * \text{körsträcka}$  för alla fordon och trafikerade avtal under året.

## Sammanfattning

2020 har trafikhändelser inom kollektivtrafiken minskat inom flera kategorier. Samtidigt visar granskningen att några kategorier ökar, men att våld och hot minskar totalt inom kollektivtrafiken. Det Västtrafik ser är en ökning olyckor kopplat till av- och påstigning och dörrar. Detta är kopplat till fordonsslag buss där framdörrarna varit stängda under pandemin vilket innebär en försämring i kontroll vid av- och påstigning. Kategori klotter och övrig vandalisering har under 2020 ökat, den stora ökningen som redovisas är kopplat till en ökad rapporteringsgrad.

Det som märks allt mer tydligt är resenärers uttalade otrygghet som visas i synpunkter och massmedialt. Det kommer bli allt viktigare att jobba proaktivt med kommunikation och beskriva hur Västtrafik jobbar med trygghet och säkerhet. Vi behöver också öka vår närvaro och synlighet i trygghetskapande syfte för våra resenärer och vår personal.



*För ökad rapporteringsbenägenheten är automatisk överföring från trafikföretagens händelsesystem nödvändig, istället för manuell inmatning som idag sker från flertal trafikföretag. I diagrammet ovan redovisas är en sammanställning av inrapporterade trafikhändelser i trafikhändelseregistret "THR".*

## Inrapporterade händelser under år 2019 och 2020

| Händelsekategori<br>(alla trafikslag)                                       | Totalt antal<br>händelser<br>2019 | Totalt antal<br>händelser<br>2020 |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Annan fordonsrelaterad olycka   | 192                               | 185                               |
| Annan ordningsstörning  | 1 885                             | 1 925                             |
| Av-/påstigningsolycka   | 80                                | 90                                |
| Betalningsvägran  | 31                                | 40                                |
| Brand <sup>8</sup> (inrapporterade bränder i och omkring kollektivtrafiken) | 25                                | 21                                |
| Dörrklämning fordon   | 0                                 | 6                                 |
| Försenad/inställd tur - oframkomlig gata/väg                                | 1 124                             | 902                               |
| Hot/ofredande/ärekränkning förare   | 209                               | 201                               |
| Hot/ofredande/ärekränkning resenär  | 23                                | 30                                |
| Hot/ofredande/ärekränkning övrig personal                                   | 34                                | 26                                |
| Klotter och övrig vandalisering   | 3 106                             | 4 449                             |
| Kollision mellan fordon   | 720                               | 686                               |
| Påkörning oskyddad trafikant  | 36                                | 48                                |
| Påkörning övrigt  | 265                               | 275                               |
| Rån mot personal  | 1                                 | 1                                 |
| Rån mot resenär   | 1                                 | 0                                 |
| Sabotage  | 421                               | 496                               |
| Stöld från personal   | 2                                 | 1                                 |
| Stöld från resenär  | 0                                 | 0                                 |
| Urspårning/avåkning   | 23                                | 27                                |
| Våld mot resenär  | 82                                | 70                                |
| Våld mot övrig personal   | 4                                 | 5                                 |
| Våld/misshandel förare  | 39                                | 32                                |

<sup>8</sup> Brand är en kategori som redovisar antalet inrapporterade bränder i och omkring kollektivtrafiken. Bränder innehåller exempelvis brand i papperskorg på hållplats, brand i fordon (privat bilist).

## Trygghetshändelser

### Klotter och övrig vandalisering på fordon

I kategorin klotter och övrig vandalisering ser vi att antalet händelser ökat under 2020 i jämförelse med 2019. Den stora ökningen som redovisas är kopplat till en ökad rapporteringsgrad.

Resultatet på tågen har varit något stigande under 2019 och 2020, men det är fortsatt ytterst få tillfällen som det går utvändigt klottrade tåg i trafik.



Den antalsmässigt helt dominerande kategorin oönskade händelser är klotter och övrig vandalisering. 2019 ser vi att antalet rapporterade händelser har ökat.

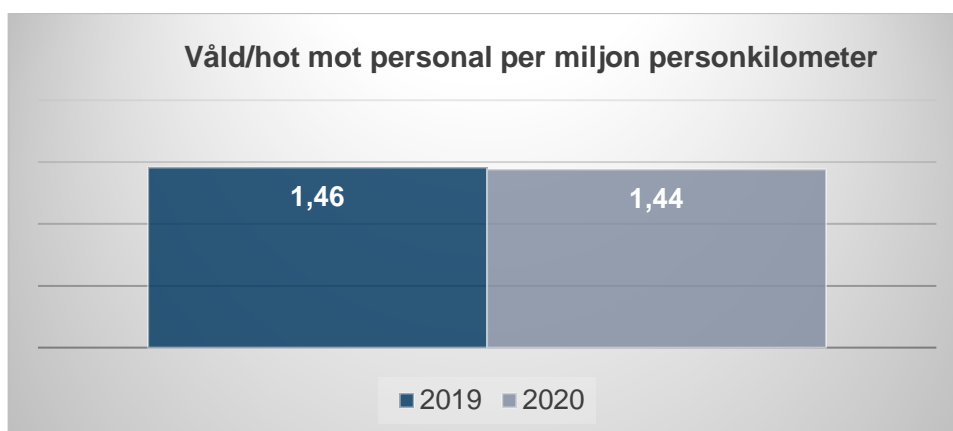
### Kostnader för klotter och övrig vandalisering avseende hållplatsutrustning

Not: Från 2019 har underhåll av hållplatser övergått till Västfastigheter.

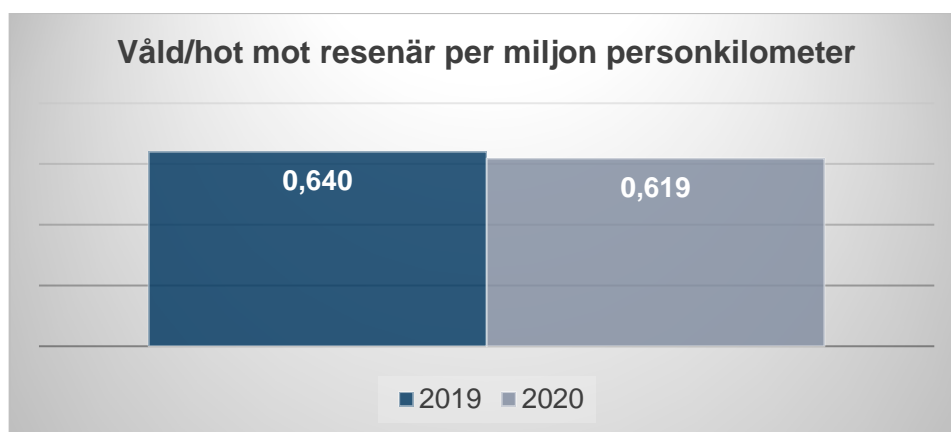
## Våld och hot

Under 2020 ses en minskning av våldshändelser inom kollektivtrafiken, men tyvärr ökar hoten något mot personal. Det är i huvudsak inom kategorin hot som vi ser ett stort mörkertal. Även om ökningen redovisas som marginell behöver detta speciell uppmärksamhet framåt eftersom det sannolikt föreligger ett stort mörkertal i samtliga kategorier avseende hot och våld.

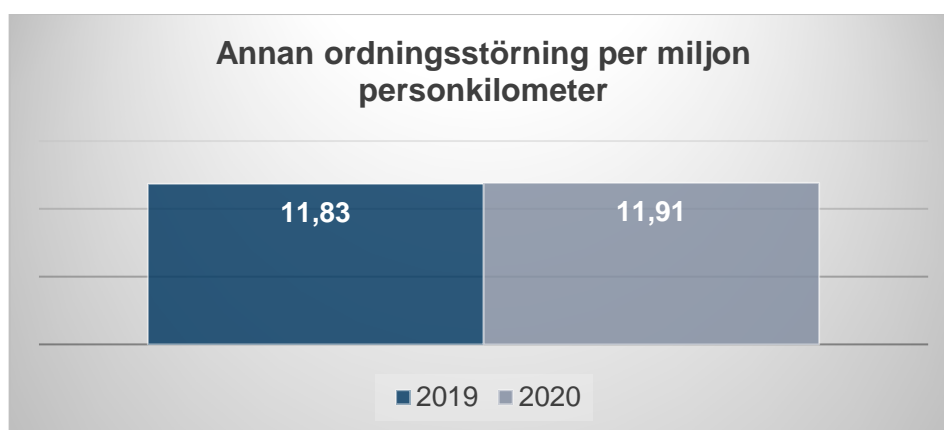
### Hot/ofredande/ärekränkning/våld/misshandel personal



## Hot/ofredande/våld/misshandel resenär



## Ordningsstörande



Förklaring kategori Ordningsstörning: Inkl. bråk/gängebildning, oljud/gap/skrik, tiggare/musikant, missbrukare/sovande/berusad, förorening, upplopp.

Ordningsstörningar i och omkring kollektivtrafiken har under 2020 ökat något. Ordningsstörande är något som påverkar den upplevda tryggheten och som i hög utsträckning påverkar personal och våra resenärer.

Under 2020 sker en ökning av händelser och kundsynpunkter om en ökad otrygghet rörande ungdomsgång som befinner sig i och omkring kollektivtrafiken. Framförallt är det kopplat till våra större knutpunkter/resecentrum men även ombord på våra fordon. Detta tros vara en effekt av pandemins påverkan på samhället. Ungdomar har med anledning av pandemin mindre sysselsättning, både i skolan och på fritiden. Dessutom umgås man inte som tidigare inomhus i hemmet. Därmed utgör våra resecentrum en väderskyddad plats där ungdomarna kan umgås, dessutom med WiFi och laddningsmöjligheter.

Det finns fortsatt rapportering rörande otrygghet och säkerhet i samband med aktivt insamlande av pengar (tiggeri) ombord på fordonen och våra resecentrum men vi ser också en minskning i flera områden. I flera av våra resecentrum är problemen störst på morgontimmarna, då dessa fungerar som möteslokaler/sovsalar. Det är främst missbrukare, EU-migranter och hemlösa som söker skydd i våra anläggningar och som

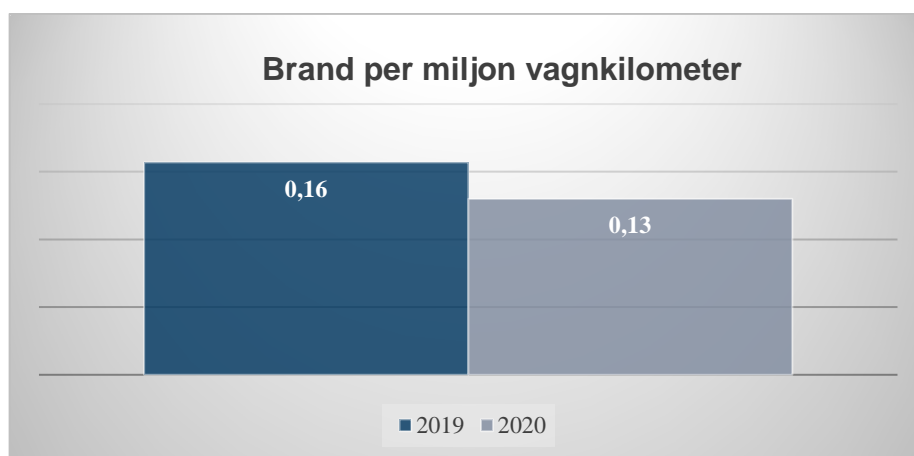


nämnt ovan även ungdomar i grupp numera. Detta skapar en otrygghetskänsla för många av våra kunder.

Värt att nämna är att det under året vid upprepade tillfällen rapporterats om personer som gör närmanden mot barn ombord på våra fordon. Barn och även andra utsatta har inte alltid förmågan att be om hjälp ombord, detta på grund av rädsla och stigma förknippat med vad hen utsätts för. Här krävs ett gott samarbete mellan, polis, trygghetsresurser, allmänhet och trafikföretagen för att stävja denna typ av händelser i kollektivtrafiken.

## Säkerhets händelse

### Brand i fordon



*Brand är en kategori som redovisar antalet inrapporterade bränder i och omkring kollektivtrafiken. Bränder innehåller t.ex. brand i papperskorg på hållplats, brand i fordon (inkl. privat bilism).  
Tillbud: Varmgång hjul/bromsar/Vattenläckage som oftast rapporteras in till trafikledning som brand.*

Under 2020 har vi fortsatt haft en positiv trend i inrapporterade händelser vad gäller brand. Detta är ett stort fokusområde som trafikföretagen har och jobbar kontinuerligt med.

### Påkörning oskyddad trafikant



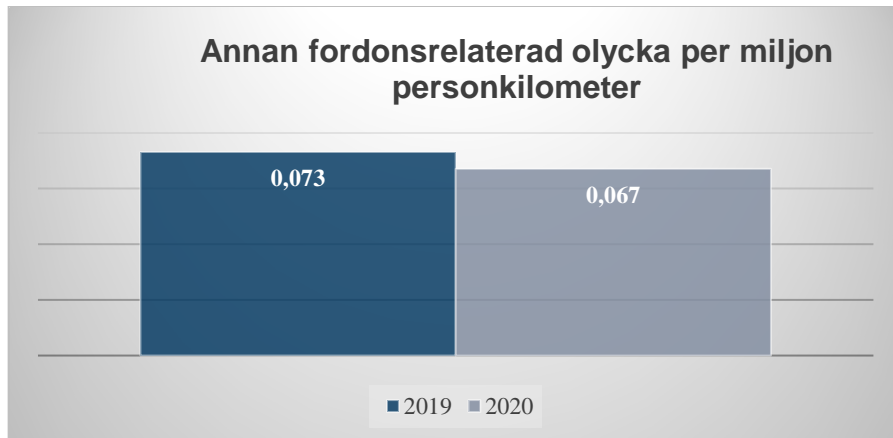
*Med oskyddad trafikant avses fotgängare, cyklister, mopedister och motorcyklister.*

Vi ser en ökning i antal olyckor oskyddad trafikant, den nedåtgående trenden som vi sett under föregående år har vänt under 2020. Detta kan sättas i samband med att gående och

cyklister har ökat under pandemin. Fortsatt sker de flesta händelser i de centrala delarna av Göteborg.

De flesta händelser avser gångtrafikanter som råkar illa ut när de korsar väg eller spår i centrala Göteborg.

## Annan fordonsrelaterad olycka

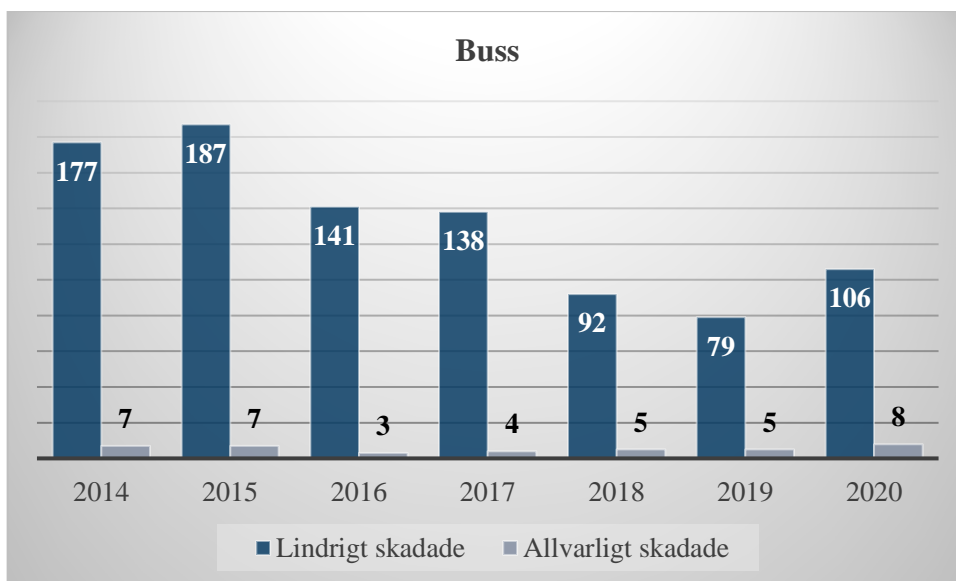
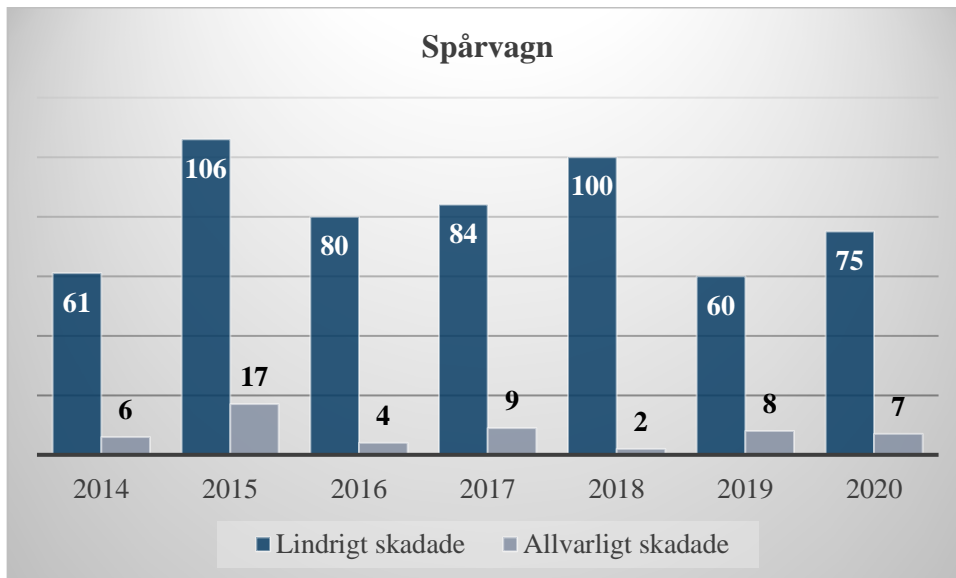


*Med annan fordonsrelaterad olycka avses personskada ombord, t ex fall- eller halkolycka eller islagning av interiör alternativt andra objekt ombord.*

Vi kan fortsatt se en positiv trend rörande inrapporterade händelser i kategorin annan fordonsrelaterad olycka. Det minskade resandet under pandemin är en del i att vi ser en minskning i kategorin, Annan fordonsrelaterad olycka.

## Skadade i kollektivtrafiken

I följande tabeller redovisas antal skadade<sup>9</sup> i trafikslagen buss och spårvagn i Västra Götaland. Data är sammanställd utifrån inrapporteringen i FRIDA THR, (trafikhändelseregistret).



*De siffror som redovisas är de faktiska antalen händelser som är inrapporterade till Västtrafik och inte i relation till produktionskilometer.*

//

<sup>9</sup> I de händelser som inrapporteras finns även sjukdomsfall registrerat och där ambulans kallats till platsen.